

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, peningkatan pertumbuhan usaha *retail* di Malang seperti saat ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam memberikan pelayanan terbaik, berbagai cara dilakukan mulai dengan memperlengkap barang *retail* maupun dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Karyawan sangat berharga bagi perusahaan, terutama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan organisasi. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja.

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh organisasi adalah adanya niat keluar para karyawannya atau *turnover intentions* yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan organisasi di tempat karyawan bekerja. *Turnover intentions* dapat diartikan sebagai niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan berharap mendapatkan pekerjaan lain dalam waktu dekat. Tingkat *turnover* yang tinggi menyita perhatian perusahaan karena mengganggu operasi, melahirkan moral pada karyawan yang tinggal dan juga melambungkan biaya dalam rekrutmen, wawancara, tes, pengecekan referensi, biaya administrasi pemrosesan karyawan baru, tunjangan, orientasi, dan biaya peluang yang hilang karena

karyawan baru harus mempelajari keahlian yang baru. Tingginya tingkat *turnover* tenaga kerja dapat diprediksi dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan (Simamora, 2006).

Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada organisasi. *Turnover* karyawan dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan, juga peningkatan biaya rekrutmen. Oleh karena itu suatu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawannya kerasan untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas tentu akan lebih ramah, ceria, dan responsif. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut akan membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan

Matahari Department Store merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *retail* yang ditekankan pada penyediaan beragam produk dan tepat guna serta memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan juga karyawan yang mempunyai kualitas terbaik untuk

mewujudkan kinerja yang baik. Matahari Department Store menekankan karyawan supaya bekerja lebih baik untuk mencapai target yang ditentukan. Setiap divisi sudah ditentukan berapa target yang harus dicapai dalam satu periode baik perbulan maupun pertahun itu sendiri.

Berdasarkan survey pendahuluan, peneliti mendapatkan informasi dari wawancara dengan karyawan SPG yang bekerja di Matahari Departement Store. Beberapa karyawan SPG memang sudah cukup lama bekerja di Matahari, tetapi sampai sekarang mereka belum mendapatkan kesempatan untuk belajar hal-hal baru didalam pekerjaannya. Di samping itu mereka juga sering merasa lelah dengan pekerjaan yang dilakukan. Mereka dituntut tiap hari selama 7 jam untuk berdiri dan juga mengawasi barang. Peneliti mendapatkan ada beberapa karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya. Beberapa dari karyawan tersebut melayani konsumen dengan cara tidak memberi senyuman dan terlihat tidak ramah kurang responsif dengan konsumen yang suka menanyakan barang dan dalam pekerjaannya ada karyawan yang kurang ceria dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini mengidentifikasi bahwa karyawan belum puas dengan pekerjaannya, sehingga hal ini sering dipikirkan karyawan mencari alternatif pekerjaan lain di luar pekerjaan ini yang lebih baik lagi.

Tabel 1.1. Target Penjualan Produk Sepatu

MACAM PRODAK	STOCK AWAL	PENJUALAN MINGGU KE				PENCAPAIAN
		MG 1	MG 2	MG 3	MG 4	
NEW ERA	35	2	2	1	2	7
FLADEO	32	1	1	1	1	4
TOMKINS	37	1	1	2	2	6
ADIDDAS	30	1	0	1	0	2
CONVERSE	30	1	0	1	0	2
YONGKI KOMALADI	45	0	1	0	1	2
FLD	39	2	0	0	0	2
ST.MORITZ	31	0	1	0	1	2
SPORT STATION	38	0	1	1	1	3
CROCODILE	37	2	1	0	0	3
JHON MARCO	33	1	0	1	1	3
AERO	30	0	0	1	1	2
ANDO	39	1	1	1	0	3
NEVADA	43	0	0	1	0	1
KICKERS	41	1	1	0	1	3
ALIVE	34	1	0	0	1	2
LAWRENSIA	36	0	1	0	0	1
TRISSET	39	0	0	1	0	1
ALL STOCK	649	14	11	12	12	49

Sumber: Data diolah, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 maka dapat diketahui bahwa para karyawan bagian spg penjualan sepatu belum mampu memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Indikasi penyebab terjadinya kondisi tersebut lebih disebabkan yaitu adanya terlalu tingginya target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pada sisi yang lain perusahaan juga melakukan tuntutan yang tidak sesuai dari peran yang berbeda dari tugas karyawan tersebut. Dengan adanya beban yang terlalu berat yang harus ditanggung karyawan dalam menyelesaikan tugas yang dikarenakan standart hasil yang terlalu tinggi tersebut maka menjadikan karyawan merasa terbebani dan menjadi salah satu sumber ketidakpuasan dalam berkerja dan stress dalam bekerja karena tuntutan target yang tinggi

Turnover yang terjadi di Matahari Department Store dengan ini cukup mengundang perhatian, suatu perusahaan retail besar bisa mengalami turnover karyawan yang tinggi. Padahal dengan nama besar dan citra perusahaan yang baik dan selalu mampu menyediakan barang-barang terlengkap dan pelayanan terbaik. Berikut adalah data turnover karyawan Matahari Department Store.

Tabel 1.2
data turnover karyawan
Pada Matahari Department Store Tahun 2014 - 2016

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	(%) karyawan keluar
2014	475	110	23%
2015	475	122	25,5%
2016	480	125	26%

Sumber : HRD Matahari department store

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2014-2016 terjadi kenaikan turnover tiap tahunnya pada karyawan Matahari Department Store Malang. Tingkat rata-rata turnover karyawan pada 3 (tiga) tahun terakhir di Matahari Department Store Malang sangat tinggi yaitu sebesar 24%. Harris (2005) menyatakan bahwa standar tingkat turnover karyawan yang bisa ditolerir pada tiap perusahaan berbeda-beda, namun jika tingkat turnover mencapai lebih dari 10% per tahun adalah

terlalu tinggi menurut banyak standar. Tingginya turnover karyawan di Matahari Department Store ini disebabkan oleh banyak faktor. Sebagai gambaran konkrit tentang status pekerjaan serta kondisi psikologis yang dialami karyawan. Dari banyaknya faktor yang menyebabkan terjadinya turnover intention diantaranya adalah kepuasan kerja, stres kerja sebagai variabel yang mempengaruhi tingkat turnover intention karyawan.

Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat kerja sebelumnya. Jadi, semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Sikap ketidakpuasan kerja yang dirasakan karyawan diduga menimbulkan berbagai masalah seperti kurang ramah terhadap konsumen, kurang ceria dalam bekerja, dan perilaku kerja pasif. Masalah kepuasan kerja itu pun yang kemudian muncul di Matahari Departemen Store Mitra 1 Malang. Mengingat pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap individual akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu.

Selain faktor masalah kepuasan kerja yang terjadi di Matahari Departemen Store Mitra 1 Malang adapun masalah stres yang dialami oleh karyawan disana. Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan karena perilaku stres kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga

terhadap perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dihadapi karyawan juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Stres kerja diduga menjadi salah satu faktor terpenting diantara faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi turnover karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan mengenai hubungan antara kepuasan kerja, stres kerja dan *turnover intention* maka diperlukan suatu kajian penelitian dengan tema “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Matahari Department Store Malang**”.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja, stres kerja dan *turnover intention* karyawan pada Matahari Department Store Mitra 1 Malang?
2. Apakah kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada Matahari Department Store Mitra 1 Malang?
3. Diantara variabel kepuasan kerja dan stres kerja manakah yang paling kuat berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Matahari Department Store Mitra 1 Malang?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti memberikan batasan agar pokok permasalahan yang diteliti tidak melebar dari fokus dan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah karyawan yang sebagai *sales promotion girl* bagian penjualan sepatu Matahari *Department Store* Mitra 1 Malang.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mendeskripsikan kepuasan kerja, stres kerja, *turnover intention* karyawan pada Matahari *Department Store* Mitra 1 Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan baik secara parsial maupun simultan pada Matahari *Department Store* Mitra 1 Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh paling kuat antara variabel kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada Matahari *Department Store* Mitra 1 Malang

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan perusahaan untuk mengaitkan *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan stres kerja pada Matahari Department Store Mitra 1 Malang, sehingga dapat dijadikan referensi untuk mencapai tujuan bersama yang lebih baik.

2. Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama, yaitu terkait dengan kepuasan dan stres kerja serta *turnover intention*.

